

**ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ НАД ПРОФЕСІЙНО-ОРІЄНТОВАНИМ ЗАВДАННЯМ З КУРСУ
“ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ” (І.В. КИРИЛЬЧУК, В.В. КИРИЧЕНКО)**

Базові методики до курсу “Психологія управління”

Повна назва та автор	Вихідне джерело	Джерела з описом та прикладами застосування
Методика дослідження стилю керівництва трудовим колективом (А.Л.Журавльов, В.Г.Щокін)	Журавлев А.Л., Рубахин В.Ф., Щокін В.Г. Индивидуальный стиль руководства производственным коллективом. – М.: ИУНХ, 1976. – 119 с	<p>Журавлев А.Л. Проблема совместной трудовой деятельности в социально-психологическом исследовании коллектива: Тезисы научных сообщений советских психологов к VI всесоюзному съезду общества психологов СССР. – М. , 1983. – Ч. 3. – С.508-510.</p> <p>Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. – 490 с.</p> <p>Алексева Н.В., Миронова М.Д. Особенности корпоративной культуры в зависимости от стиля руководства // режим доступа - http://sibac.info/files/2011_04_05_Psychology/Alekseeva.doc</p>

Історія виникнення. Анатолій Лактіонович Журавльов – доктор психологічних наук, член-кореспондент РАО та РАН, директор Інституту психології РАН. В 1976 р. він успішно захистив кандидатську дисертацію, що стала першим конкретним теоретико-емпіричним дослідженням в області психології керівництва. Його головними наставниками при роботі над темою були науковий керівник В.Ф. Рубахін і Б.Ф. Ломов, з іменами яких пов'язано становлення цієї галузі знання в радянській психології. У дисертації були обґрунтовані розуміння індивідуального стилю керівництва й типологія стилів; запропонована структура психології керування як галузі психологічної науки; розглянутий зв'язок стилю керівництва й рівня розвитку колективу й ін. Багатьма дослідниками використовується розроблена їм методика для визначення індивідуального стилю керівництва. Результати цього циклу досліджень були представлені в книгах «Індивідуальний стиль керівництва виробничим колективом» (1976), «Психологія й керівництво» (1978). В 1980-і роки. основним предметом наукових досліджень А.Л. Журавльова були психологічні феномени трудової діяльності первинних колективів промислових підприємств. Їм була розроблена авторська психологічна концепція спільної

діяльності і її колективного суб'єкта. Отримані в ході цих досліджень результати були представлені в колективній (у співавторстві з К.А. Абульхановою, П.Н. Шихіревим, Е.В. Шороховою та іншими) монографії «Спільна діяльність: Методологія, теорія, практика (1988).

Сфера застосування. Методика широко використовується у кадровому менеджменті, у процесі відбору керівного персоналу. Використовується у дослідженнях, спрямованих на оптимізацію виробничих відносин та соціально-психологічного клімату у колективі, підвищення продуктивності праці. Також доцільно використовувати методику для діагностики міжособистісних проблем взаємодії керівника та підлеглих, корекції індивідуального стилю керівництва. Основні наукові галузі використання методики – психологія управління, психологія праці, кадровий менеджмент, психологія професійного відбору та навчання.

Опис методики. *Інструкція.* Вам пропонується 16 груп тверджень, які характеризують ділові якості керівника. Кожна група складається трьох тверджень, що позначені символами «а», «б», «в». Вам не обхідно уважно прочитати усі три твердження в складі кожної групи і вибрати одне, яке найбільш відповідає вашій думці про керівника. Відмітьте вибране вами твердження на бланку опитувальника знаком «+» біля відповідної літери.

Текст опитувальника

1	а	Керівництво вимагає, щоб про усі справи доповідали саме йому	
	б	Намагається все вирішувати разом з підлеглими, одноосібно вирішує лише нагальні питання	
	в	Завжди щось наказує, дає розпорядження, наполягає, але ніколи не просить	
2	а	Завжди щось наказує, дає розпорядження, наполягає, але ніколи не просить	
	б	Наказує так, що хочеться виконати	
	в	Наказувати не вміє	
3	а	Намагається, щоб його заступники були кваліфікованими працівниками	
	б	Керівнику все рівно, хто у нього працює заступником	
	в	Він вимагає безвідмовного виконання та підпорядкування заступників та працівників	
4	а	Його цікавить лише виконання плану, а не ставлення людей один до одного	
	б	У роботі не зацікавлений, підходить до справи формально	
	в	Вирішуючи виробничі завдання, намагається створити нормальні стосунки між людьми у колективі	
5	а	Напевне він консервативний, тому що боїться усього нового	
	б	Ініціатива підлеглих керівників не приймається	
	в	Сприяє тому, щоб працівники працювали самостійно	
6	а	На критику керівник, зазвичай, не ображається, прислуховується до неї	
	б	Не любить, коли його критикують і не намагається приховувати це	
	в	Критику вислуховує, навіть намагається приймати міри, але нічого не робить	
7	а	Складається враження, що керівник боїться відповідати за свої вчинки, бажає зменшити свою відповідальність	

	б	Відповідальність розподіляє між собою та підлеглими	
	в	Керівник одноосібно приймає рішення чи відмінняє їх	
8	а	Регулярно радиться з підлеглими, особливо з кваліфікованими працівниками	
	б	Підлеглі не тільки радяться, але й можуть давати вказівки своєму керівнику	
	в	Не допускає, щоб підлеглі давали йому поради, тим паче суперечили	
9	а	Зазвичай радиться з заступниками та підлеглими керівниками, але не рядовими підлеглими	
	б	Регулярно спілкується з підлеглими, розповідає про стан справ в колективі, труднощі, які доведеться подолати	
	в	Для виконання будь якої справи нерідко доводиться вмовляти своїх підлеглих	
10	а	Завжди поводитьься зі своїми підлеглими ввічливо та доброзичливо	
	б	У спілкуванні з підлеглими часто виражає власну невпевненість та поступливість	
	в	Недостатньо товариський, з людьми розмовляє мало	
11	а	У критичних ситуаціях керівник погано справляється зі своїми обов'язками	
	б	У критичних ситуаціях керівник, як правило, переходить на більш жорсткі методи керівництва	
	в	Критична ситуація не змінює способу керівництва	
12	а	Сам вирішує навіть ті питання, з якими навіть не досить добре знайомий	
	б	Якщо чогось не знає, не боїться цього показати та звернутися за допомогою до інших	
	в	Він не зможе діяти сам, а чекає «підштовхування» збоку	
13	а	Мабуть, від досить вимогливий керівник	
	б	Від вимогливий, але одночасно і справедливий	
	в	Про нього можна сказати, що він буває вимогливим і навіть придикуватим	
14	а	Контролюючи результати, завжди помічає позитивну сторону, хвалить підлеглих	
	б	Завжди дуже строго контролює роботу підлеглих і усього колективу	
	в	Контролює роботу нерегулярно	
15	а	Керівник уміє підтримувати дисципліну та порядок	
	б	Часто робить зауваження підлеглим, догани, зауваження	
	в	Не може впливати на дисципліну	
16	а	В присутності керівника підлеглим завжди доводиться працювати у напрузі	
	б	З керівником працювати цікаво	
	в	Керівник не цікавиться роботою підлеглих	

Авторитарний стиль

№ питання	Варіанти відповіді			№ питання	Варіанти відповіді		
	А	Б	В		А	Б	В
1	А			9	А		
2	А			10			А
3			А	11		А	
4	А			12	А		
5		А		13			А
6		А		14		А	
7			А	15		А	
8			А	16	А		

Ліберальний стиль

№ питання	Варіанти відповіді			№ питання	Варіанти відповіді		
	А	Б	В		А	Б	В
1			Л	9			Л
2			Л	10		Л	
3		Л		11	Л		
4		Л		12			Л
5	Л			13	Л		
6			Л	14			Л
7	Л			15			Л
8		Л		16			Л

Демократичний стиль

№ питання	Варіанти відповіді			№ питання	Варіанти відповіді		
	А	Б	В		А	Б	В
1		Д		9		Д	
2		Д		10	Д		
3	Д			11			Д
4			Д	12		Д	
5			Д	13		Д	
6	Д			14	Д		
7		Д		15	Д		
8	Д			16		Д	

Особливості інтерпретації.

Отримані результати дослідження інтерпретуються, використовуючи типологію стилів керівництва А.Л.Журавльова. Ним виділено три стилі керівництва, які визначають особливості взаємодії керівника та персоналу, визначають особливості делегування та виконання управлінських рішень.

Автократичний тип керівника відрізняється схильністю до одноособового керівництва в гіпертрофованих формах, надмірною централізацією влади, особистим вирішенням абсолютної більшості питань, свідомим обмеженням контактів з підлеглими.

Керівник автократичного типу догматичний, прагне підпорядкувати весь колектив своїй волі, не виносить заперечень і не прислуховується до думки інших, часто втручається в роботу підлеглих і жорстко контролює їх дії, вимагає пунктуального виконання своїх вказівок. Наради проводить лише для дотримання формальності, оскільки рішення у нього підготовлені заздалегідь.

Критики і своїх помилок не визнає, однак сам любить критикувати. Дотримується думки, що адміністративні стягнення - найкращий засіб впливу на підлеглих з метою досягнення високих показників праці. Працює багато, примушує працювати й інших, у тому числі в позаурочний час. Може йти на розрахований ризик.

Нікому не дозволяє *"сісти собі на шию"*, однак вимагає від підлеглих все, що вважає за потрібне, незважаючи на те, що його вимоги нерідко виходять за межі власне службових відносин і призводять до порушення трудового законодавства.

Демократичний тип керівника, на відміну від автократа, прагне надання підлеглим самостійності відповідно до їх кваліфікації і функцій, які вони виконують, залучає їх до таких видів діяльності, як визначення цілей, оцінка роботи, підготовка та прийняття рішень, створює необхідні для виконання роботи передумови і справедливо оцінює зусилля, з повагою ставиться до людей і турбується про них.

Керівник демократичного типу особисто займається тільки найбільш складними і важливими питаннями, надаючи право підлеглим вирішувати усі інші. Він намагається радитися з ними і прислуховується до думки колег, не підкреслює своєї переваги і розумно реагує на критику, не уникає відповідальності ні за власні помилки, ні за помилки виконавців. Звичайно, йому, як і кожній людині, властиві побоювання за власний добробут. Однак, якщо цього вимагають інтереси справи, він сміливо йде на розрахований ризик. Максимально обґрунтовуючи рішення, що розробляються, він твердо втілює їх в життя. Керівник демократичного типу вважає своїм обов'язком постійно і ґрунтовно, з повною відвертістю інформувати підлеглих про стан справ і перспективи розвитку колективу. При такій системі спілкування набагато легше мобілізувати підлеглих на реалізацію поставлених перед ними завдань, виховувати в них почуття справжніх господарів.

Отже, керівник-демократ орієнтується на можливості підлеглого, на його природне прагнення до самовираження свого інтелектуального і професійного потенціалу. Тим самим стимулюються сприйняття ним цілей системи як своїх власних, його ініціативні дії в умовах самоуправління і самоконтролю. При такому підході функціональна діяльність керівника вдало поєднується з його роботою з виховання працівників, між ними зміцнюються почуття довіри і поваги.

Ліберальний тип керівника відрізняється відсутністю розмаху в діяльності, безініціативністю і постійним очікуванням вказівок зверху, небажанням приймати на себе відповідальність за рішення і їх наслідки. Керівник-ліберал мало втручається у справи підлеглих і не виявляє достатньої активності, виступає в основному в ролі посередника у взаємовідносинах з іншими колективами. Як правило, він дуже обмежений, можливо, через свою невпевненість у власній компетентності, а отже, і в становищі, яке він займає в службовій ієрархії. Такий керівник несподіваний у діях, легко зазнає впливу оточуючих, схильний пасувати перед обставинами і миритися з ними, може без серйозних підстав скасувати раніш прийняте рішення.

У взаємовідносинах з підлеглими керівник-ліберал ввічливий і добродушний, ставиться до них з повагою, намагається допомогти у вирішенні їхніх проблем. Готовий вислуховувати критику і міркування, але у більшості випадків виявляється нездатним реалізувати висловлені йому думки. Недостатньо вимогливий до підлеглих. Не бажаючи псувати з ними відносин, часто уникає рішучих заходів. Здатний нехтувати своїми принципами, якщо їх дотримання загрожує його популярності в очах вищих начальників чи підлеглих.

Діагностичні можливості та обмеження.

Методика дозволяє дослідити спосіб взаємодії керівника з персоналом, підлеглими, манеру міжособистісної взаємодії з працівниками, що підлягає опису у визначені стиль керівництва. На основі отриманих результатів ми можемо визначити та порівняти продуктивність обраного стилю керівництва задля досягнення загальної мети діяльності організації; висунути певні передбачення щодо можливої поведінки керівника, визначити який вплив він здійснює на підлеглих, можливі результати та наслідки такого впливу.

Методика не може використовуватися як інструмент для пояснення зв'язків між стилем керівництва керівника та іншими динамічними процесами у групі: соціально-психологічний клімат колективу, продуктивність праці тощо.

Повна назва та автор	Вихідне джерело	Джерела з описом та прикладами застосування
<p>Методика вивчення акцентуацій особистості К.Леонгарда (модифікація Х.Шмишека)</p>	<p>Характерологический опросник по К.Леонгарду-Г.Шмишеку / Методические рекомендации для практических психологов. Составила В. Г. Сахарова. - Владивосток, 1998</p>	<p>Акцентуации характера и использование опросника Г. Шмишека // Методические рекомендации для практических психологов. Составила В. Г. Сахарова. - Владивосток, 1998</p> <p>Анализ результатов работы с опросником Леонгарда-Шмишека. Квасюк В.И. // Соционика, ментология и психология личности. – 2001. – № 1, с.18-20.</p> <p>Методика изучения акцентуаций личности К.Леонгарда (модификация Г.Шмишека) / Практикум по психодиагностике личности. Ред. Н.К.Ракович. – Минск, 2002. // режим доступа http://www.gurutestov.ru/test/176/</p> <p>Определение личностно-характерологических акцентуаций (К.Леонгард) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. С.370-376.</p> <p>Практикум з психодіагностики /Укладачі: Музика О. О. та ін. – Житомир, 1999, с.103 - 109.</p>

Історія виникнення. Карл Леонгард (1904-1988) німецький психіатр, невролог, психолог, професор психіатричної клініки Шаріте університету Гумбольдта (Берлін, ГДР) був людиною, яка не замикалась у своїй високій професійній компетентності. Він виявляв глибокий інтерес до суспільного життя, був великим знавцем мистецтва. Його роботи присвячені широкому колу проблем неврології, психіатрії та психології. В 1968 році Карлом Леонгардом була розроблена концепція акцентуованих особистостей та опитувальник **Методика вивчення акцентуацій особистості** після відвідування ним Венгрії. Саме незабутня архітектура, пам'ятники історії, затишні магазинчики та багаточисельні кав'ярні стали творчою музою для вченого.

Опитувальнику іноді надають назву Леонгарда-Шмішека (Шмішека-Леонгарда) або просто "Шмішека" в якості професійного жаргонізму.

Саме Х.Шмішек та Мюллер склали перелік питань (багато з яких К.Леонгард застосовував при діагностуванні особистості), і в 1970 році у світ виходить модифікація «Методики вивчення акцентуацій особистості К. Леонгарда». Від методики К. Леонгарда відрізняється тільки формулюванням питань. Ключі, шкали, обробка і принципи інтерпретації результатів збігаються. Якщо К. Леонгард поділяв акцентуації на акцентуації характеру і акцентуації темпераменту, то Шмішек розділив всі риси особистості на основні та додаткові. Основні, на його думку, визначають особистість в цілому, її адаптаційні можливості та характерологічні риси. Саме вони можуть набувати патологічний характер, руйнуючи структуру особистості. Тест Шмішека досліджує типи характеру і застосовується для дослідження акцентуацій характеру. Існує інший варіант методики: опитувальник, розроблений А.А. Барановим на основі типології акцентуацій особистості за К. Леонгардом; складається з 72 тверджень, які опитуваний повинен прийняти («так») або відкинути («ні») як притаманні йому чи не відповідні його поведінці.

Сфера застосування. Тест Шмішека підходить для обліку акцентуацій характеру в процесі навчання, професійного відбору, психологічного консультування, профорієнтації. При проведенні дослідження акцентуованих рис з'являється можливість простежити поведінкові риси, емоційні, ментальні, схильність делінквентної поведінки, схильність до алкоголізму, ризик виникнення психопатії, ризик розвитку депресії, соціальну дезадаптацію, статеворольову дисгармонію, реакцію емансипації, ступінь конформності (тенденція людини змінювати свою поведінку під впливом інших людей так, щоб вона відповідала думці оточуючих).

Робота з опитувальником Шмішека. Опитувальник складається з 88 питань, 10 шкал, які відповідають певним акцентуаціям характеру (акцентуації особистості).

Домінуючий тип акцентуованого характеру визначається по максимальному числу балів, які набере досліджуваний в результаті тестування за допомогою опитувальника Шмішека, за кількістю балів можна судити про ступінь розвиненості у дорослої людини або дитини різних акцентуацій характеру.

Високі показники по окремих акцентуаціях можуть з часом зменшуватися (особливо у дорослих), а можуть залишатися практично незмінними на все життя. В цілому акцентуації не такі стійкі, як темперамент, і більше залежать не від особливостей вищої нервової діяльності (хоча і цей зв'язок дуже міцно зберігається), а від особливостей виховання, загального впливу середовища, мікроклімату в родині, школі, соціальному оточенні і т.д .

Інструкція: "Вам будуть запропоновані твердження, які стосуються вашого характеру. Якщо ви згодні з твердженням, поряд з його номером поставте знак " + ", якщо не згодні – знак " - ". Над питаннями довго не думайте. Пам'ятайте, що правильних та неправильних відповідей немає ".

Обробка результатів. За кожен відповідь, що збігається з ключем, дається вказана кількість балів. Отримані бали сумуються по кожній шкалі. Обробка отриманих відповідей проводиться за допомогою спеціального ключа.

	Знак «+»	Знак «-»	Бали
Демонстративний тип	7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 73, 85, 88	51	по 2
Педантичний тип	4, 14, 17, 26, 36, 48, 58, 61, 70, 80, 83	39	по 2
Збудливий тип	8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86	—	по 3
Застрагаючий тип	2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81	12, 46, 59	по 2
Гіпертимічний тип	1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77.	—	по 3
Дистимічний тип	9, 21, 43, 75, 87	31, 53, 65	по 3
Афективно-лабільний тип	6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84	—	по 3
Афективно-екзальтований тип	10, 32, 54, 76	—	по 6
Тривожний тип	16, 27, 38, 49, 60, 71, 82	5	по 3
Емотивний тип	3, 13, 35, 47, 57, 69, 79	25	по 3

Сума "сирих" балів помножена на відповідний коефіцієнт дає показник типу акцентуації. Максимальний показник по кожному типу акцентуації - 24 бали. Ознакою акцентуації вважається величина, що перевершує 12 балів. Отримані дані представлені у вигляді профілю особистісної акцентуації (акцентуації характеру)

Профіль особистісної акцентуації

Б а л и	24	Яскраво виражені									
	18										
	17	Тенденція до акцентуації									
	15										
	12										
	10	Середні значення									
	8	Відсутність акцентуацій									
	<div><div>Гіпертимічний</div><div>Збудливий</div><div>Емотивний</div><div>Педантичний</div><div>Тривожний</div><div>Циклоїдний</div><div>Демонстративний</div><div>Врівноважений</div><div>Дистимічний</div><div>Екзальтований</div></div>										

Опитувальних Х.Шмішека

1. У вас часто буває веселий та безтурботний настрій?
2. Ви чутливі до образ?
3. Чи буває так, що вам на очі набігають сльози в кіно, театрі, під час бесіди і т.п.?
4. Багато раз ти перевіряєш, чи немає помилок у твоїй роботі?
5. У дитинстві ви вважали себе таким же сміливим, як і ровесники?
6. У вас часто різко змінюється настрій від безмежного піднесення до відрази до життя, до себе?
7. Ви, як правило, буваєте центром уваги у товаристві, компанії?
8. Чи бувають дні, коли ви без причини на всіх сердиті, і з вами краще не розмовляти?
9. Ви серйозна людина?
10. Ви здатні захоплюватись чим-небудь?
11. Ви підприємлива та енергійна людина?
12. Ви швидко забуваєте, коли вас хтось образить?
13. Ви м'якосерда людина?
14. Опускаючи лист до поштової скриньки, ви перевіряєте, провівши рукою по щілині, чи лист впав?
15. Чи намагаєтесь ви завжди бути в числі кращих у школі, секції, гуртку? .
16. Ви переживали страх у дитинстві під час грози або при зустрічі з незнайомою собакою (можливо, таке відчуття буває у вас і зараз, у дорослому віці)?
17. Ви прагнете завжди і всюди дотримуватися порядку?
18. Ваш настрій залежить від зовнішніх обставин?
19. Чи люблять вас ваші знайомі?
20. Чи часто у вас буває відчуття внутрішнього дискомфорту, можливого лиха, неприємностей?
21. У вас часто буває трохи пригнічений настрій?
22. Чи був у вас хоча б раз істеричний або нервовий зрив?
23. Вам важко всидіти на одному місці?
24. Якщо по відношенню до вас вчинили несправедливість, чи енергійно ви відстоюєте свої інтереси?
25. Ви можете зарізати курку чи вівцю?
26. Вас дратує, коли вдома фіранка або скатертина висять нерівно, і ви зразу ж намагаєтесь поправити їх?
27. Вам страшно було у дитинстві залишатися самому вдома?
28. У вас часто бувають зміни настрою без причин?
29. Чи прагнете ви бути одним із кращих учнів у класі?
30. чи швидко починаєте сердитися або гніватися?
31. Чи можете ви бути безтурботно веселим?
32. Чи буває так, що почуття повного щастя охоплює вас?
33. Як ви думаєте, чи змогли б ви бути ведучим гумористичної програми?
34. Ви, як правило, висловлюєте свою думку достатньо відверто, прямо і однозначно?
35. Вам важко переносити вид крові? Чи не викликає це у вас неприємних відчуттів?
36. Ви любите роботу з великою особистою відповідальністю?
37. Ви схильні виступати на захист людей щодо яких вчинили несправедливо?
38. Вам важко, страшно зайти в темний підвал?
39. Чи віддаєте ви перевагу такій роботі, де діяти треба швидко, але вимоги до якості виконання невеликі?

40. Чи любите ви спілкуватися?
41. У школі ви з охотою виступаєте зі сцени?
42. У дитинстві ви втікали з дому?
43. Чи видається вам життя важким?
44. Чи буває так, що після конфлікту, образи ви були такі пригнічені, що виходити з дому здавалось неможливим?
45. При невдачах ви не втрачаєте почуття гумору?
46. Чи зробили б ви перший крок до примирення, якщо вас образили?
47. Ви дуже любите тварин?
48. Чи повертаєтесь ви для того, щоб переконатися, що вдома або на роботі все гаразд?
49. Чи переслідує вас інколи неясна думка про те, що з вами і з вашими близькими людьми може трапитися щось страшне?
50. Ви вважаєте свій настрій мінливим?
51. Вам важко доповідати, виступати на сцені перед великою кількістю людей?
52. Ви можете вдарити людину, якщо вона вас образила?
53. У вас дуже велика потреба у спілкуванні з іншими людьми?
54. Ви належите до людей, які при будь-яких розчаруваннях впадають у відчай?
55. Вам подобається робота, яка вимагає енергійної організаторської діяльності?
56. Чи наполегливо ви добиваєтесь поставленої мети, якщо на шляху до неї доводиться долати масу перешкод?
57. Чи може трагічний фільм схвилювати вас так, що на очах виступають сльози?
58. Чи часто вам буває важко заснути через те, що проблеми весь час крутяться у ваших думках?
59. У школі ви інколи підказуєте або даєте списувати?
60. Чи потрібне вам велике напруження волі, щоб пройти самому через цвинтар?
61. Чи ретельно ви стежите за тим, щоб кожна річ .у вашій квартирі була тільки на одному і тому самому місці?
62. Чи буває з вами таке, що лягаючи спати у доброму настрої, ви прокидаєтесь таким пригніченим, що залишаєтесь у такому стані деякий час?
63. Ви легко звикаєте до нових ситуацій?
64. Чи бувають у вас головні болі?
65. Ви часто смієтесь?
66. Чи можете ви бути ввічливим навіть з тим, кого явно не цінуєте, не любите не поважаєте?
67. Ви жвава людина?
68. Ви дуже переживаєте через несправедливість?
69. Ви настільки любите природу, що можете назвати її другом?
70. Виходячи з дому або лягаючи спати, ви перевіряєте, чи зачинені двері, чи вимкнене світло, чи вимкнений газ?
71. Ви дуже боязливий?
72. Чи змінюється ваш настрій за святковим столом?
73. Ви із задоволенням берете участь у гуртках художньої самодіяльності?
74. Ви оцінюєте життя дещо песимістично, без очікування радощів?
75. Часто вас тягне помандрувати?
76. Чи може ваш настрій різко змінитися від радості до відчайдушного суму?

77. Чи легко вам вдається підняти настрій друзів у компанії?
78. Чи довго ви переживаєте образу?
79. Чи переживали ви довгий час горе інших людей?
80. Часто ви переписуєте сторінку, якщо випадково поставили кляксу?
81. Ви ставитеся до людей швидше з недовірою і обережністю, ніж навпаки?
82. Чи часто ви бачите страшні сни?
83. Чи остерігаєтесь ви потрапити під колеса автомашини, випасти з вікна багатоповерхового будинку?
84. У веселому оточенні ви зазвичай веселі?
85. Чи в змозі ви відволіктися від обтяжливих проблем, які потребують вирішення?
86. Ви стаєте менш стриманим і відчуваєте себе вільніше після вживання алкоголю?
87. У розмові ви швидше мовчазні і небагатослівні, ніж балакучі?
88. Якби вам необхідно було грати на сцені, чи змогли б ви увійти в роль так, щоб забути, що це лише гра?

Регістраційний бланк опитувальника Х.Шмішека

Прізвище, ім'я _____ Вік _____

Дата дослідження _____

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.
12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.
23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	32.	33.
34.	35.	36.	37.	38.	39.	40.	41.	42.	43.	44.
45.	46.	47.	48.	49.	50.	51.	52.	53.	54.	55.
56.	57.	58.	59.	60.	61.	62.	63.	64.	65.	66.
67.	68.	69.	70.	71.	72.	73.	74.	75.	76.	77.
78.	79.	80.	81.	82.	83.	84.	85.	86.	87.	88.

Інтерпретація типів акцентуацій характеру

- *Гіпертимічний тип*

Характеризується хорошим, злегка підвищеним настроєм, контактністю, балакучістю, оптимізмом. У нього високий тонус, він енергійний, активний і виявляє прагнення бути лідером, легко адаптується в незнайомій обстановці.

Однак він нестійкий по інтересах, недостатньо розбірливий у знайомствах, погано переносить самотність, не любить одноманітність, дисципліну, вимушене неробство, монотонну роботу, часто переоцінює свої можливості, може бути ініціатором конфліктів, бурхливо реагуючи на події, відрізняється підвищеною дратівливістю. Підлітки схильні до пригод, романтики. Не терплять влади над собою, не люблять, коли ними опікуються. Тенденція до домінування, лідерства. Надмірно підвищений настрій може призводити до неадекватності поведінки - «патологічний щасливчик». У патології - невроз нав'язливих станів.

- *Тривожно-боязкий тип*

Нерішучий, мало контактний, боязкий, невпевнений у собі, схильний до мінорного настрою. Недооцінює, применшує свої здібності. Лякається відповідальності, побоюється всіляких неприємностей для себе і своїх рідних, не може вгамувати свої страхи і тривогу, «притягаючи» до себе і близьких реалізацію своїх страхів і побоювань. Він рідко вступає в конфлікти з оточуючими, граючи в них в основному пасивну роль, в конфліктних ситуаціях шукає підтримки та опори. Схильний до поглибленого самоаналізу і появі нав'язливих станів.

Людина з цим типом акцентуації характеру, нерідко наділена привабливими рисами: дружельністю, самокритичністю, ретельністю. Внаслідок своєї беззахисності нерідко служить "козлом відпущення", мішенню для жартів.

- *Дистимічний тип*

Схильність до розладів настрою. Протилежність гіпертимності. Похмурий погляд на речі, підвищена стомлюваність. Мало контактний, небагатослівний, з домінуючим песимістичним настроєм. Він зазвичай домосід, тяготиться гучним суспільством, рідко вступає в конфлікти з оточуючими, веде замкнутий спосіб життя. Швидко виснажується в контактах і воліє самотності.

Люди з такою акцентуацією характеру високо цінують тих, хто з ними дружить, і готові їм підкоритися. Риси особистості, привабливі для партнерів по спілкуванню: серйозність, сумлінність, загострене почуття справедливості. Негативні риси - пасивність, сповільненість мислення, неповороткість, індивідуалізм.

- *Педантичний тип*

Переважання рис ригідності і педантизму, важко переключаються з однієї емоції на іншу. Люблять, щоб все було на своїх місцях, щоб люди чітко оформляли свої думки - крайній педантизм. Ідея порядку і акуратності стає головним сенсом життя. Періоди злобно-тужливого настрою, всі їх дратує.

У конфлікти вступає рідко, виступаючи в них скоріше пасивною, ніж активною стороною. На службі - бюрократ, пред'являє оточуючим багато формальних вимог, але охоче поступається лідерством іншим людям. Цьому типу акцентуації характеру властиво переводити домашніх надмірними претензіями на акуратність. У патології - епілептоїдна психопатія. Можуть проявляти агресію.

Привабливі риси: сумлінність, акуратність, серйозність, надійність у справах. Негативні і сприяють виникненню конфліктів риси - формалізм, занудливість, буркотіння.

- *Збудливий тип*

Схильність до підвищеної імпульсивної реактивності в сфері потягу. Цьому типу властива низька контактність у спілкуванні, сповільненість вербальних і невербальних реакцій. Люди цього типу нерідко занудливі, схильні до хамства та сварок, конфліктів, в яких самі є активною, провокуючою стороною. Вони незлагідні в колективі, владні в сім'ї.

У емоційно спокійному стані ці люди з цим типом акцентуації характеру, часто сумлінні, акуратні, люблять тварин і маленьких дітей. Однак у стані емоційного збудження вони бувають дратівливими, запальними, погано контролюють свою поведінку. В патології - епілептоїдна психопатія.

- *Емотивний тип*

Люди, у яких перебільшено проявляється емоційна чутливість, різко змінюється настрій по незначному для оточуючих приводу. Від настрою залежить усе: і працездатність, і самопочуття. Тонко організована емоційна сфера: здатні глибоко відчувати і переживати. Схильні до добрих відносин з оточуючими. У любові ранимі, як ніхто інший. Вкрай болісно сприймають грубість, хамство, приходять у відчай, депресію, якщо відбувається розрив або погіршення відносин з близькими людьми.

Маючи виражену акцентуацію характеру за даним типом, люди віддають перевагу спілкуванню у вузькому колі обраних, з якими встановлюються хороші контакти, яких вони розуміють "з півслова". Рідко самі вступають у конфлікти, граючи в них пасивну роль. Образи носять у собі, "не вихлюпують" назовні.

Привабливі риси: доброта, милосердя, радіють чужим успіхам, загострене почуття обов'язку, старанність. Негативні риси: надмірна чутливість, сльозливість.

- *"Застрагаючий" тип*

Схильність до «застрягання афекту», до маячних реакцій. Люди педантичні, злопам'ятні, довго пам'ятають образи, сердяться, ображаються. Нерідко на цьому ґрунті можуть з'явитися нав'язливі ідеї. Занадто спрямовані, «вперті в одне», «зашкаленні». В емоційному відношенні ригідні, неговіркі. Іноді можуть давати афективні спалахи, можуть проявляти агресію. Їм характерна помірна товариськість, занудливість, схильність до моралі. В конфліктах зазвичай виступають ініціаторами, активною стороною. Прагнуть досягти високих показників у будь-якій справі, за яку беруться, пред'являють підвищені вимоги до себе.

Особливо чутливий цей тип акцентуації характеру до соціальної справедливості, водночас уразливий, вразливий, підозрілий, мстивий. Іноді надмірно самовпевнений, честолюбний, ревнивий, пред'являє непомірні вимоги до близьких і до підлеглих на роботі. У патології - паранояльний психопат.

- *Демонстративний тип*

Люди, у яких сильно виражений егоцентризм, прагнення бути постійно в центрі уваги («нехай ненавидять, лише б не були байдужими»). Таких людей багато серед артистів. Якщо немає здібностей, щоб виділитися, тоді вони привертають увагу антисоціальними вчинками. Патологічна брехливість - щоб прикрасити свою особу. Схильні носити яскравий, екстравагантний одяг - можуть бути визначені чисто зовні.

Цьому типу акцентуації характеру властива легкість встановлення контактів, прагнення до лідерства, жадання влади і похвали. Він демонструє високу пристосовуваність до людей і разом з тим схильність до інтриг (при зовнішній м'якості манери спілкування). Такі люди дратують оточуючих самовпевненістю і високими домаганнями, систематично самі провокують конфлікти, але при цьому активно захищаються. У патології - психопатія істеричного типу.

Привабливі риси для партнерів по спілкуванню: ввічливість, артистичність, здатність захопити інших, неординарність мислення і вчинків. Їх негативні риси: егоїзм, лицемірство, хвастощі, ухиляння від роботи.

- *Циклотимічний тип*

Різкі перепади настрою. Гарний настрій нетривалий, поганий довготривалий. При депресії поводяться як тривожні, швидко втомлюються, приходять у відчай від неприємностей, аж до спроб самогубства. При хорошому настрої поводяться як гіпертимні.

Періодично падає працездатність, втрачається інтерес до роботи і до оточуючих людей. Більше того, люди циклотимічного типу акцентуації характеру, важко переживають невдачі, часто думають про власні недоліки, непотрібності, переживають почуття самотності, стають замкнутими.

У періоди депресії, поведінка людини з даним типом акцентуації характеру, подібні до дистимічної акцентуації характеру, яка змінюється активністю, властивою гіпертимічному типу.

- *Афективно-екзальтований тип*

Людину даного типу акцентуації характеру можна дізнатися за властивою йому високої контактності, балакучості, влюбливості. Такі люди часто сперечаються, але не доводять справу до відкритих конфліктів. У конфліктних ситуаціях вони бувають як активної, так і пасивної стороною. Разом з тим прив'язані і уважні до друзів і родичів.

Вони альтруїстичні, мають відчуття співчуття, хороший смак, виявляють яскравість і щирість почуттів. Негативні риси: панікерство, схильність миттєвим настроям.

Діагностичні можливості та обмеження.

Дана методика може бути використана як у діагностичних, так і в корекційних цілях спеціалістами, які працюють з людьми, зокрема, забезпечують сприятливий психологічний клімат як у дитячому, так і в дорослому колективі. Тест призначений для виявлення акцентуованих властивостей характеру і темпераменту осіб підліткового, юнацького віку і дорослих. К. Леонгард попереджав дослідників про обережність у застосуванні методики. «Навіть якщо ми остаточно переконалися в наявності даної риси, вона повинна бути підтверджена не загальними фразами обстежуваного, не ствердною», а фактами з життя, вчинками.»

У чистому вигляді властивості конкретних акцентуацій присутні в людині далеко не завжди, можуть бути "домінантні" і "субдомінантні" акцентуації, вони можуть "накладатися" один на одного. Основні риси характеру у разі яскравою виразності стають акцентуацією характеру. При дії несприятливих чинників, акцентуації характеру можуть вважатися патологічними. Тому, зокрема, в сучасній психології, акцентуації характеру, у багатьох випадках, також носять назву "психопатії характеру". Особи, у яких основні риси яскраво виражені, названі акцентуованими особистостями. Акцентуовані особистості не слід розглядати як патологічні - в них потенційно закладені як можливості соціально позитивних досягнень, так і соціально негативний заряд.

Методика не може використовуватися як інструмент для пояснення зв'язків між стилем керівництва керівника та іншими динамічними процесами у групі: соціально-психологічний клімат колективу, продуктивність праці тощо.

Приклад виконання професійно-орієнтованого завдання з курсу «Психологія управління»

Клієнтський запит

До психолога звернувся керівник відділу кадрів страхової компанії: «Я не можу зрозуміти після переводу до нас на посаду старшого менеджера Олександра Івановича у відділі почались дивні речі. Справа у тому, що він – дуже «важка людина», іноді може образити нізащо, може накричати. Багато хто не витримував... і писав заяву на звільнення. Ми втрачаємо хороших спеціалістів. Звільнити його ми не можемо, тому що призначали його з іншої установи. Та й результатами його роботи задоволені, навіть більше - у нього найвищі показники серед усіх представництв. Проте залишити справу ми так теж не можемо. Чи не могли б ви нам порекомендувати, як дану ситуацію оптимально вирішити з таким типом керівника?».

Обов'язкова програма при виконанні завдання:

- *Сплануйте та проведіть психологічне дослідження стилю керівництва старшого менеджера страхової компанії.*
- *Сформулюйте дослідницьку гіпотезу, що може пояснити клієнтський запит.*
- *Визначте, який стиль керівництва притаманний досліджуваному, використовуючи Методику вивчення стилю керівництва А.Л.Журавльова.*
- *Встановіть, яку форму роботи слід розробити, що імовірно зумовить ефективну взаємодію зі старшим менеджером.*
- *Для ілюстрації отриманих результатів використовуйте графіки. Результати дослідження представте у формі бесіди з керівником відділу кадрів та старшого менеджера страхової компанії.*

ХІД РОБОТИ НАД ПРОФЕСІЙНО-ОРІЄНТОВАНИМ ЗАВДАННЯМ

I. ЕТАП ПЕРВИННОГО АНАЛІЗУ ПРОБЛЕМИ

1.1. Категоріально-термінологічне до визначення проблеми, з якою звернулися до психолога

Бесіда психолога та керівника відділу кадрів

Клієнт (К): Олександр Іванович був призначений на посаду старшого менеджера нашої страхової компанії з іншої установи. До його роботи у керівництва претензій немає (у нього найвищі показники серед усіх відділень), але... Через його складний характер мало хто може вжитися з ним в колективі. Почалась плінність кадрів.

Психолог (П): Тобто декілька працівників самі звільнювались, а не за ініціативою керівника?

К.: Так.

П.: Як на це реагує керівник?

К.: Спокійно, він вважає що вони не справляються і самі це відчувають.

П.: Що саме ставало причиною звільнення співробітників?

К.: Виникає конфлікт в робочі моменти між О.І. та співробітниками: постійні невдоволення, безапеляційна критика менеджера роботи колег.

П.: Як Ви вважаєте, чи були причини для зауважень, чи це просто прискіпування?

К.: Ну взагалі я не слідкував за їх роботою, але знаючи особисті якості Олександра Івановича, можу сказати, що він може бути різким, некоректним, непередбачуваним та вимогливим до персоналу. Але якщо на те є причина. Можливо я і помиляюся.

П.: В чому саме виявлялися невдоволення старшого менеджера?

К.: Після перших випадків звільнення я вже почав цікавитися цими питаннями, тому з'ясував, що найчастіше зауваження були спрямовані на стиль роботи, спілкування, надмірну активність та зацікавленість у інших справах, а не до своїх обов'язків, або виникали претензії до помірної розсіяності і неухважності.

П.: Чи правильно я Вас розумію, що Ви припускаєте той факт - збільшення випадків звільнення працівників пов'язане саме з особою старшого менеджера?

К.: Так.

П.: І як результат постійних конфліктів у колективі працівники погіршують показники роботи, або ж просто звільняються?

К.: Так, тому я і звернувся до вас, щоб ви допомогли вияснити причину такої поведінки Олександра Івановича та порекомендували яку лінію поведінки потрібно дотримуватися колегам у співпраці з ним.

П.: А що на це говорить сам Олександр Іванович?

К.: Я спробував якось з ним поговорити, але він проігнорував це питання і сказав що надто заклопотаний щоб міркувати з цього приводу.

П.: Тоді я вважаю за потрібне поспілкуватися з Вашим старшим менеджером з цього приводу, оскільки можливо Ваше бачення даної ситуації не співпадає, тому виникають ці проблеми.

К.: Я згоден.

Бесіда психолога та старшого менеджера страхової компанії

П.: Як Ви вважаєте, що було причиною звільнення Ваших співробітників протягом такого невеликого часу?

К.: На мою думку, вони дещо по-іншому уявляли спосіб виконання тієї роботи, яку я їм доручав. Вони мабуть розуміли, що не можуть справитись з нею, тому звільнялись, тим більше я знаю, що буваю різким, дуже роздратованим, коли людині потрібно говорити двічі. Я вимагаю якості як від себе, так і від інших.

П.: Чого не вистачало вашим помічникам-співробітникам, щоб гарно справлятися зі своїми обов'язками?

К.: Вони не контролювали мої завдання, були неухважними, безвідповідальними. Я вважаю, що спеціаліст повинен бути зібраною, організованою людиною, орієнтуватися у справах компанії, швидко виконувати завдання.

П.: Чи погоджуєтесь ви з тією думкою, що вони не змогли дійти згоди у спільній діяльності саме з вами? Адже за часів роботи вашого попередника такої плінності кадрів не спостерігалось.

К.: Можливо. Я людина вимоглива і «гарячої крові».

П.: Ви зрозумійте, що для компанії втрата хороших спеціалістів (в вашій особі чи особі ваших співробітників) не найкраща ситуація на даний момент. Тому і керівництво страхової компанії, і я, і ви, а я більш ніж впевнений, зацікавлені у вирішенні конфліктної ситуації, що склалася в організації. Чи будете ви не проти, якщо я розпочну вивчення причини плинності кадрів у вашому колективі і попрошу вас безпосередньо взяти у цьому участь.

К.: А в чому буде полягати моя участь в дослідницькій роботі.

П.: Я маю на меті вивчити стиль управління посадових осіб компанії, їхні особистісні якості, як невід'ємні компоненти ефективної управлінської діяльності. А також ознайомитися з результатами професійної діяльності працівників компанії. Чи не будете ви проти такого плану роботи?

К.: Ну звичайно я не проти, тому що сам зацікавлений у вирішенні проблеми.

П.: Дякую за вашу згоду на співпрацю Зустрінемося завтра.

1.2. Формування реалістичних очікувань у людини, яка звернулася за допомогою та визначення напрямків практичної роботи психолога

Опис меж компетенції психолога.

Напрямок практичної роботи	Обґрунтування
Психодіагностична робота	Емпіричне дослідження стилю керівництва та акцентуацій рис особистості старшого менеджера страхової компанії.
Консультаційна робота	Проведення консультаційної бесіди з керівником підприємства за результатами проведеного дослідження.
Просвітницька робота	Спрямована на підвищення рівня поінформованості співробітників страхової компанії щодо особливостей поведінки в конфліктних ситуаціях

Очікування клієнта, що стосуються компетенції психолога:

Клієнт має право очікувати від психолога отримання достовірних результатів дослідження. Професійного пояснення причин виникнення проблеми, що ґрунтуються на основі сформульованих висновків.

Психолог не може гарантувати клієнту зменшення рівня плинності кадрів в компанії, зумовленої конфліктами в колективі, проте може визначити, як впливають стиль керівництва та манера поведінки «важкого співрозмовника» на загальну продуктивність, на рівень комфортності та задоволення професійною діяльністю співробітників. Психолог повинен ознайомити працівників страхової компанії з результатами дослідження, роз'яснити особливості поведінки в конфліктних ситуаціях, зокрема способи спілкування з типовими важкими співрозмовниками.

II. ПЛАНОВО-ПІДГОТОВЧИЙ ЕТАП

2.1. Аналіз власного досвіду виконання подібних завдань при вивченні навчальних дисциплін та проходженні практик

Дисципліна	Модуль	Тема	Зміст питань
Психологія праці	Психологія професійної діяльності	Психологічне вивчення професій	Професіографія, її цілі. Використання професіограм у професійній діяльності. Методи визначення професійної придатності. Динаміка професійної придатності. Методи вивчення особистості професіонала.
Психологія управління	Психологія управління як наука	Особистість як предмет наукового пізнання психології управління . Психологія особистості керівника.	Особливості поведінки особистості у групі. Активність особистості як форма вияву її індивідуальності. Психологічні особливості стилів керівництва. Психологічні типи керівників. Якості та риси керівника.
		Психологія конфліктів в управлінні та шляхи їх вирішення	Сутність та види конфліктів. Основні джерела і причини виникнення конфліктів в управлінні. Поведінка людини в конфліктній ситуації. Типи важких співрозмовників. Принципи та методи подолання конфліктів.
Основи професійної орієнтації	Професіографічні основи профконсультування та профвідбору	Феномени професійної діяльності	Кризи професійного розвитку, їх види, форми роботи з ними. Професійні деструкції профконсультанта. Синдром професійного вигорання. Симптоми, стадії. Проблема професійних деформацій. Стадії професійних деструкцій

2.2. Підбір та аналіз літератури з проблеми, формулювання припущень про способи її практичного вирішення

Повна бібліографія джерела	Основні ідеї, тези, що стосуються проблеми
Работоспособность человека и пути ее повышения / Косилов С.А., Леонова Л.А. - М.: Медицина, 1974. - 260 с.: ил.	Вказані фізіологічні передумови для оптимізації робочого часу працівників, шляхи підвищення працездатності. Механізми та закономірності формування втоми та перевтоми.
Виноградський М.Д., ід стр С.В., Виноградська А.М., ід стр О.М. Управління персоналом: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – С.192-248.	Оцінка, атестація та перевірка персоналу. Критерії відбору та оцінки персоналу. Порядок прийняття на роботу, переведення на іншу посаду.
О.С.Копина, Е.А.Суслова, Е.В.Заикин. Экспресс-диагностика психоемоционального напряжения и его источников // Вопросы психологии труда. – 1995. – № 3. – С. 119-132.	Дослідження феномену психоемоційної напруги людини, причин її виникнення. Основні фактори, що впливають на виникнення у людини психоемоційної напруги.
А.П.Нечаев. Психическое переутомление. – М.: «Красный пролетарий», 1929 – 178с.	Методи дослідження перевтоми, проблеми перевтоми у працівників різних галузей народного господарства. Питання річної перевтоми.
Ильин Е.П. Успешность деятельность, компенсации и компенсаторные отношения // Вопросы психологии, 1983. - №5. – С. 95-98.	Успішність виконання діяльності за рахунок компенсації одних психологічних функцій іншими.
Психология труда. Под ред. К.К. Платонова. [Пер. со словац. Г.В. Матвеевой-Мушиковой]. – М.: Профиздат, 1979. – С. 77-89.	Відмінності між людьми і придатність до певних видів праці. Працездатність та профпридатність. Психологічні принципи, методи і критерії оцінки професійних здібностей.
Журавлев А.Л. Тест: Стил ь руководства в ст. «Психологические тесты для деловых людей». М.: Бизнес-школа; Интел-синтез, 1994.	Опис методики вивчення стилю керівництва за Журавльовим. (Історія, бланки до методики, особливості інтерпретації)
Ладанов И.Д. Практический менеджмент. Психотехника управления и самотренировки – М.: Узд-во «Корпоративные стратеги», 2004, С.235-261, 401-440.	Ділова комунікація: як слухати співрозмовника, як критикувати. Менеджмент по персоналу: конфлікти та шляхи їх подолання; психологічна сумісність.
Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. - СПб: Питер, 2000. — С. 114-120	Стратегії та способи поведінки в конфліктних ситуаціях.
Искусство управлять людьми /Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций. – СПб.: Изд-во Союз, 2000. – С. 416 - 420	Стилі керівництва. Поняття впливу та ефективного спілкування в системі управління.

Психологія конфлікту. / Морозов А.В. Деловая психология: Курс лекцій. – СПб.: Изд-во Союз, 2000. – С. 321-327, С. 335- 343	Причини виникнення конфлікту в організації. Форми поведінки та шляхи вирішення конфлікту.
Страховання: підручник / Керівник авт.колективу і наук. ред. С.С. Осадець. – вид. 2-е. – К: КНЕУ, 2002. – 599с.	Великий комплекс питань, пов'язаних із функціонуванням страхового ринку.

Опис меж компетенції психолога.

Клієнт очікує від психолога кваліфікованої допомоги у діагностиці особистісних рис та якостей, особливо тих, що дозволяють успішно взаємодіяти з керівником підприємства. Психолог не проводить діагностику професійних якостей особистості і не несе відповідальності за невідповідність у претендентів рівня професійних умінь посадовим обов'язкам. Психолог має ознайомити клієнта з результатами проведеного дослідження та представити висновки у формалізованому вигляді: рекомендаційної характеристики працівника. Керівник відділу кадрів особисто приймає рішення щодо дій, спрямованих на врегулювання конфлікту в колективі, маючи право посилатися на результати дослідження.

Припущення щодо причин виникнення проблеми. Однією з причин плінності кадрів в страховій компанії є непорозуміння та конфлікти, які пов'язані з особистістю новопризначеного старшого менеджера. Так як саме поява Олександра Івановича в колективі, а саме його своєрідний «тон» спілкування з колегами, спричиняє ряд невдоволень та нарікань зі сторони колег, загострення стосунків. Отже, основне завдання психологічної допомоги – діагностика стилю керівництва, якого дотримується у своїй діяльності старший менеджер, та дослідження акцентуацій характеру з метою визначення типу «важкого співрозмовника», як ймовірно підґрунтя конфліктів в колективі.

2.3. Консультація з фахівцями.

Потреби у консультації з фахівцями немає. Проте є необхідність отримати додаткову інформацію щодо окремих аспектів проблеми від менеджера по персоналу

Фахівець	Обґрунтування необхідності консультації	Перелік питань
Менеджер по персоналу страхової компанії	Для вирішення клієнтського запиту необхідно використовувати матеріали-відомості про співробітників страхової компанії, що працюють і тих, хто звільнився за власним бажанням (характеристики, відгуки, звіти, продукти діяльності тощо). Тому, в ході дослідницької роботи ми можемо визначити, наскільки манера поведінки старшого менеджера є збитковою для організації та взаємин в колективі.	<ul style="list-style-type: none"> Оцінити роботу персоналу та старшого менеджера за період останнього кварталу та теперішнього періоду. Наскільки погіршилися стосунки в колективі з початком роботи в ньому новопризначеного Олександра Івановича? Чи існують інші (об'єктивні) причини для звільнення працівників страхової компанії?

2.4. Складання розгорнутого плану виконання завдання, підбір методів та аналіз ресурсів

Етап роботи	Методи та процедури	Необхідні ресурси
Довизначення проблеми, підбір методів релевантних меті дослідження.	Методологічний аналіз проблеми взаємодії людини у ситуації конфлікту	Наукова література, фахові періодичні видання
Планування та проведення психологічного дослідження з метою вивчення стилю керівництва та акцентуйованих рис особистості старшого менеджера страхової компанії	Методика вивчення стилів керівництва А.Л. Журавльова Методика дослідження акцентуацій характеру (Х.Шмішека-К.Леонгарда)	- опитувальник із 16 питаннями-твердженнями і реєстраційні бланки до методики А.Л. Журавльова; - опитувальник із 88 твердженнями та реєстраційні листи до методики Х.Шмішека-К.Леонгарда
Консультативна бесіда зі старшим менеджером страхової компанії	Повідомлення результатів проведеного дослідження	План консультаційної бесіди, результати проведеного дослідження, рекомендації
Консультативна бесіда з керівником відділу кадрів	Представлення результатів проведеної роботи	План бесіди, результати дослідження, ряд рекомендацій

2.5. Передбачення проблемних моментів

Проблемні моменти	Причини виникнення	Можливості уникнення
Недовіра до результатів, отриманих психологом	Непереконливі аргументи психолога	Апелювати у виступі до прикладів яскравих психологічних досліджень, аргументувати свої тези реальними результатами дослідження
Заперечення проблем Олександром Івановичем	Страх оцінки його діяльності та кваліфікованості, визнання слабких сторін у своїй поведінці	Делікатно та фахово розгорнути взаємодію з О.І., зорієнтувати на конфіденційність, співпрацю.
Фіксування інформації у роботі з матеріалами - відомостями по кожному співробітнику страхової компанії за два квартали.	Для проведення тривалого вивчення матеріалів психологу необхідно залучити в якості помічників інших спеціалістів.	Перед початком роботи варто скласти та представити детальний перелік критеріїв оцінки роботи співробітників. Допомога менеджера по персоналу.

2.6. Підготовка матеріалів, необхідних для виконання завдання

- **Матеріали необхідні для проведення дослідження за методикою дослідження стилю керівництва трудовим колективом (А.Л. Журавльова, В.Г. Щокіна).**

Інструкція, приклад бланку до опитувальника та інтерпретація результатів дослідження наводяться у посібнику у розділі «Базові методики до курсу «Психологія управління»

- **Матеріали необхідні для проведення дослідження за методикою вивчення акцентуацій особистості К.Леонгарда (модифікація Х.Шмішека).**

Інструкція, приклад бланку до опитувальника та інтерпретація результатів дослідження наводяться у посібнику у розділі «Базові методики до курсу «Психологія управління».

- **Протокол вивчення продуктивності роботи працівників страхової компанії**

№ п/п	Співробітник страхової компанії	Кількість страховиків за період		Надходження страхових платежів за період		примітка
		II кварталу	III кварталу	II кварталу	III кварталу	

- **Професіограма менеджера**

Менеджер – людина, яка професійно здійснює функцію управління в ринковій системі відносин, відповідає за отримання результатів від роботи інших людей, які працюють в колективі.

Якості, що забезпечують успішність виконання професійної діяльності:

Здібності:

- здатність організовувати себе та інших на виконання завдання;
- здатність аналізувати факти;
- здатність безконфліктно взаємодіяти з людьми;
- володіти високою психологічною культурою;
- здатність приймати рішення (розподіляти ресурси, коригувати та координувати діяльність організації);
- комунікативні здібності;
- організаторські здібності;
- вміння переконувати.

Особистісні якості, інтереси та схильності:

- сильні волевові якості;
- прагнення успіху;
- самодостатність особистості;
- протистояння стресу;
- висока адаптивність;
- здатність до самоаналізу.

Якості, які перешкоджають ефективності професійної діяльності:

- ілюзорна віра у свою непорушність у те, що ти маєш виключне право розпоряджатися долями інших людей;
- зверхність, непривабливість у стосунках з оточуючими;
- незнання потреб та інтересів підлеглих;

- невіра у професійні якості своїх підлеглих.

Методологічний аналіз клієнтського запиту дав змогу визначити методи релевантні меті дослідження. Ми висунули **робочу гіпотезу**: плинність кадрів в страховій компанії пояснюється погіршенням відносин в трудовому колективі, що зумовлено частими конфліктами між співробітниками та старшим менеджером компанії. Використання вище описаних методик дасть нам можливість перевірити робочу гіпотезу.

III. ЕТАП ПРАКТИЧНОЇ РОБОТИ

3.1. Збір емпіричних даних

Дослідження проводилося протягом тижня. Спочатку вивчалися матеріали-відомості про роботу співробітників страхової компанії за останні квартали (включаючи роботу і тих працівників, що звільнилися за власним бажанням) та проводилась бесіда з метою вивчення рівня задоволеності професійною діяльністю та відносинами в колективі. На наступному етапі дослідження проводилося діагностична робота вивчення стилю управління та особливостей характеру старшого менеджера.

Протокол вивчення продуктивності роботи працівників страхової компанії

№ п/п	Співробітник страхової компанії	Кількість страховиків за період		Надходження страхових платежів за період				примітка
		II кварталу	III кварталу	II кварталу		III кварталу		
				майнове страхування	особисте страхування	майнове страхування	особисте страхування	
1.	Барчина С.А.	24	22	240 тис.	123 тис	200 тис	130 тис	
2.	Вихват О.В.	58	81	350 тис	230 тис	740 тис	254 тис	звільн.
3.	Волкова Т.Ф.	47	55	440 тис	250 тис	240 тис	200 тис	звільн.
4.	Гусарко В.О.	31	28	120 тис	140 тис	330 тис	145 тис	
5.	Гапчак А.В.	48	60	220 тис	132 тис	210 тис	180 тис	
6.	Дейбук О.А.	78	160	330 тис	300 тис	440 тис	280 тис	звільн.
7.	Жигалов А.А.	33	45	145 тис	98 тис	170 тис	135 тис	
8.	Карпенко А.І.	45	45	204 тис	205 тис	240 тис	195 тис	
9.	Кузьмін Р.О.	37	34	180 тис	90 тис	200 тис	170 тис	
10.	Куцолаба І.М.	24	30	186 тис	78 тис	256 тис	165 тис	
всього		425	560	2,4 млн	1,6 млн	3,02 млн	1,8 млн	

Старший менеджер відділення

Петренко О.І.

Представлені дані протоколу вивчення продуктивності роботи підрозділу, який очолює старший менеджер Петренко Олександр Іванович, свідчать про наступне: що за період роботи (у III кварталі поточного року) новопризначеного менеджера підрозділ значно покращив показники діяльності. І одними з найперспективніших спеціалістів виявилися саме ті працівники, які звільнилися згодом за власним бажанням. Із матеріалів особових справ звільнених працівників ми отримали позитивну інформації, яка характеризує їх як кращих потенційних співробітників страхової компанії. Отже, об'єктивних причин та підстав їхнього звільнення у керівництва не було.

За результатами бесіди ми вияснили той факт, що до призначення на посаду старшого менеджера Олександра Івановича в колективі виникали конфліктні ситуації, але вони мали

конструктивне вирішення (це робочі моменти, що потім вивчалися та коректувалися). Але приниження гідності співробітників, безапеляційної критики та погроз не було зі сторони колишнього виконуючого обов'язки старшого менеджера. Невдоволення та гнітюча атмосфера почали зростати за часів роботи саме Олександра Івановича. Компанія втратила трьох хороших спеціалістів, зі слів опитуваних, саме через напружені стосунки із О.І.

На підставі таких відомостей ми приступили до діагностики стилю управління та характерологічних якостей старшого менеджера компанії. Провівши дослідження стилю управління досліджуваного О.І., було виявлено перевагу показників, що характеризують авторитарний стиль.

Бланк відповідей досліджуваного

№ питання	Варіанти відповідей			Відповідний стиль
	А	Б	В	
1	+			А
2	+			А
3		+		Л
4	+			А
5			+	Д
6	+			Д
7			+	А
8			+	А
9	+			А
10	+			Д
11			+	Д
12	+			А
13	+			Л
14		+		А
15		+		А
16	+			А

Авторитарний стиль 10 балів

Демократичний стиль 5 балів

Ліберальний стиль 3 бали

Прогнозування поведінки людини на посаді старшого менеджера передбачає вивчення стилю управління даної особи, яка в залежності від обставин та власне індивідуального підходу до конкретної ситуації може його змінювати. Поряд з цим важливим є вивчення

характерологічних якостей досліджуваного, які свідчитимуть про його схильність до делінквентної поведінки, до конфліктності особистості.

За результатами проведення методики вивчення акцентуацій особистості К.Леонгарда (модифікація Х.Шмішека) був побудований профіль особистості:

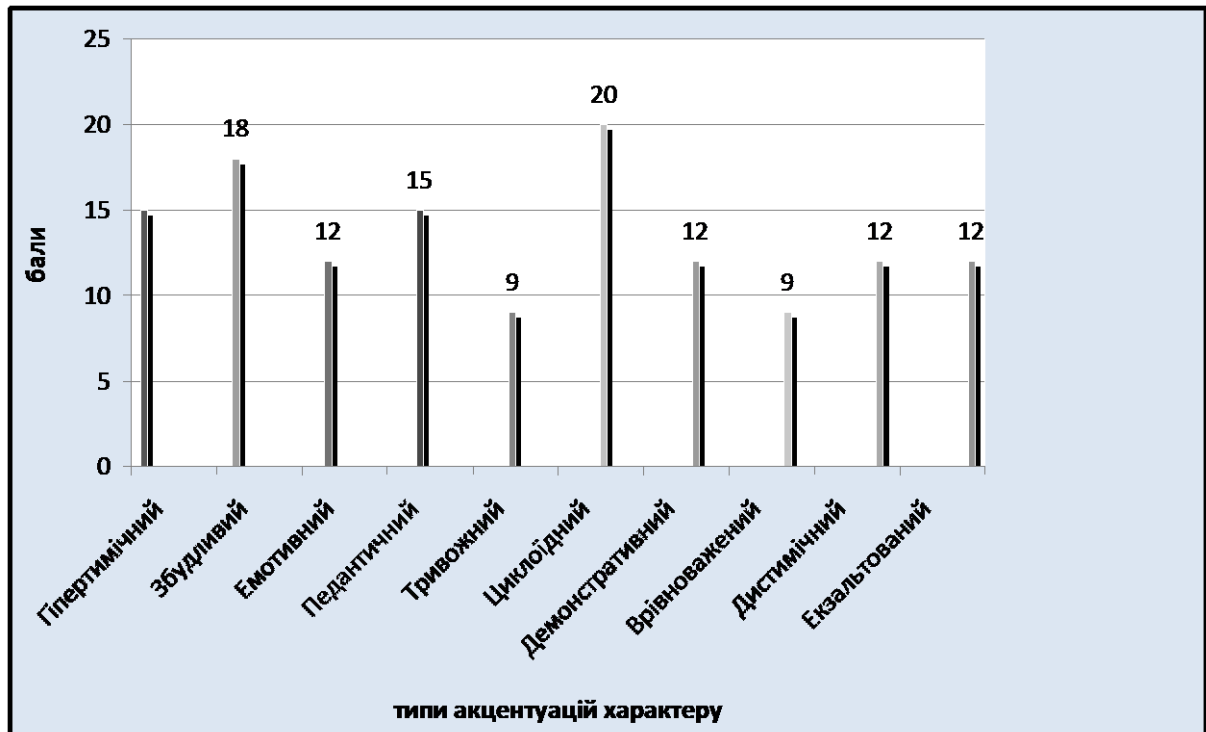


Рис.1. Графічне представлення результатів дослідження за методикою вивчення акцентуацій особистості (модифікація Х.Шмішека)

3.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження.

На підставі отриманих даних за результатами досліджень було з'ясовано, що О.І. у своїй професійній діяльності застосовує здебільшого авторитарний стиль управління. Він не виносить заперечень і не прислуховується до думки інших, часто втручається в роботу підлеглих і жорстко контролює їх дії, вимагає пунктуального виконання своїх вказівок. Не визнає критики власних помилок, однак сам любить покритувати. Працює багато, примушує працювати й інших, у тому числі в позаробочий час. Може йти на розрахований ризик.

Що стосується характерологічних даних, то у досліджуваного яскраво вираженими є застрягаючий та збудливий типи акцентуацій характеру, а тенденцію до акцентуацій мають гіпертимічний та педантичний. Олександр Івановичу притаманні самовпевненість, незговірливість, упертість, норовливість, запальність, роздратованість. Це людина ідеї, може досягати успіху, починаючи будь-яку справу з нуля, «фанатик справедливості». Відкрито заявляє про свої вимоги, вступає у сварку, часто змінює місце роботи. Як людина «собі на умі», він досить недовірливий і в людях частіше бачить погане. Схоже, що йому трохи подобається ломити силою, і його звичайний стиль життя - боротьба. Звичайно, він завжди бореться за краще і за справедливість, і майже завжди це виявляється захистом його інтересів: мабуть, тому, що все краще для себе уособлює він.

Енергійний, ніколи не сумнівається у своїй правоті і неправоті всіх тих, хто вагається, він пре, як танк, і опір тільки посилює його натиск. У звичайному житті - це просто

цілеспрямована і впевнена в собі людина, яка знає, що їй треба. Якщо ж у нього з'являється «надцінна ідея», цьому підкоряється все, і він йде до неї напролом, змітаючи все на своєму шляху і не звертаючи уваги на дрібниці та деталі - наприклад, на людей. Він не любить довго базікати і філософствувати, це людина дії, хоча, якщо йому треба вас у чомусь переконати, він не пошкодує для цього ні свого, ні вашого часу. Якщо ви з ним в одній справі, ви можете на нього покластися: він надійний, твердо тримає програму і домовленості виконує. Однак, якщо ви вийшли зі сфери його інтересів, на минулу дружбу і почуття прихильності не сподівайтесь: ви залишилися в його минулому, а минуле він згадувати не схильний.

Разом з цим така особистість є старанною і сумлінно виконує доручені обов'язки. В професійній сфері йому притаманна підвищена ділова активність (прекрасно підлаштовується до будь-якої ситуації, до будь-якого ділового партнера).

IV. ЗВІТНО-ПІДСУМКОВИЙ ЕТАП

Для формалізації отриманих результатів психолог складає рекомендаційну психологічну характеристику, яка додається до особової справи працівника. У рекомендаційній психологічній характеристиці, окрім стандартних біографічних даних (П.І.П., дата народження, посада тощо), вказується мета психологічного дослідження, якісні показники та дата проведення.

Бесіда психолога та старшого менеджера страхової компанії

Психолог (П): Я завершила дослідження проблеми плинності кадрів у вашій організації, яка включала психологічне діагностування керівників підрозділів страхової компанії (зокрема і вашої особистості). Якщо Ви не проти, я ознайомлю Вас із отриманими результатами.

Олександр Іванович (О.І.): Ну звичайно не проти. Мені навіть цікаво дізнатися від незалежного експерта оцінку моєї особи та стану проблем в компанії.

П. (зачитує характеристику, складену за результатами проведеного дослідження)): Ви маєте право погоджуватися чи не погоджуватися із почутою інформацією. Але акцентовані риси (у Вашому випадку застрягаючий та гіпертимічний типи) в певній мірі сприяють Вашій професійній діяльності, а в деякій мірі і створюють певні труднощі (як Вам, так і вашим співробітникам).

О.І.: Гм-м, на що зараз Ви натякаєте?

П.: Я спробую пояснити. На першій з Вами зустрічі ми говорили про складність ситуації сьогодні у вашій команді. Ви – цілеспрямована і впевнена в собі людина, кваліфікований спеціаліст, неординарна особистість, яка здатна справлятися краще за інших зі своїми обов'язками в силу своєї психологічної схильності. Про це говорять показники продуктивності роботи вашого підрозділу (вони чи не найкращі). І я більш ніж переконана, що це є результат Вашої зацікавленості в роботі колективу.

О.І.: Так. Я поставив мету, і поставив роботу підрозділу на відповідний рівень.

П.: Але ж якою ціною Ви спільно досягли таких показників? Трьох чи не найкращих спеціалістів компанія втратила за останній період. Хіба це методи роботи професіонала своєї справи?

О.І.: Звичайно ні. Хіба я винен у їхньому виборі звільнитися?

П.: А хіба Ви не зацікавлені у збереженні таких працівників у компанії? Адже саме старший менеджер відповідає за отримання результатів від роботи інших людей, створює сприятливу взаємодію всередині організації, показуючи власним прикладом високу психологічну культуру (пізнаючи себе та інших, спілкуючись вміло з людьми, регулюючи свою поведінку).

О.І.: І що маю тепер робити - бігти і перепрошувати їх повернутися? Ні. Не дочекаєтеся від мене цього. Як кажуть: «Свято место - пусто не бывает». Прийдуть на їх місце інші, або ще й кращі.

П.: Я Вас розумію і не намагаюся змусити «перепрошувати їх повернутися». Але для ефективності Вашої професійної діяльності перешкоджатимуть такі якості: ілюзорна віра у свою непорушність (у те, що тільки ВИ маєте виключне право розпоряджатися долями інших людей); зверхність, непривабливість у стосунках з оточуючими; незнання потреб та інтересів підлеглих та невіра у професійні якості своїх підлеглих. І якщо Ви відслідковуєте зараз у собі хоча б одну із перерахованих якостей, то задумайтесь. Невже Ви байдужі до долі своєї компанії, своєї справи, своїх підлеглих? Ще не пізно перемітити свою позицію відносно інших людей.

О.І.: Ну припустимо, є щось подібне в мені. З чого потрібно починати....?

П.: Менеджер, який поставив перед собою завдання зробити своє спілкування з підлеглими (відвідувачами) ефективним інструментом спонукання людей до діяльності, повинен підвищити свою культуру слухання. Наведу декілька правил для організації самотренування.

- Не робіть поспішних висновків. Особливістю поведінки людей є дія на основі установки, тобто засвоєних у минулому досвіді стереотипів поведінки. Деякі люди міцно тримаються цих стереотипів, тому нерідко проявляють агресивність.

- Не домінують під час бесіди (той хто домінує – мало чує, мало розуміє із того, що йому говорять, а той хто виявляється під впливом сили, переходить до психологічного захисту).

- Не давайте волю емоціям.

- Не приймайте «пози захисту».

Критикуючи своїх колег, ми обов'язково дотримуємося такту та норм професійної етики. Критикуючи колег слід робити акцент на питанні спільної діяльності, а не на вишукуванні недоліків у когось. Потрібно стримуватись від «приклеювання ярликів». Якщо, критикуючи своїх колег, викривати і аналізувати власні недоліки, то тим самим ми приєднуємо і себе до ситуації, що склалася, і тим самим виражаємо свою готовність розділити відповідальність за всі неполадки. Критика – це зброя. Тому користуватися нею потрібно, виходячи із моральних позицій з орієнтацією на досягнення суспільно-корисних цілей.

О.І.: Я дещо зрозумів із нашої розмови. Дякую за цінні поради. Власне своєю роботою я дуже переймаюся, і, визнаю той факт, що інколи людей зі всіма їхніми потребами та інтересами я не помічаю. Будемо дещо змінювати, сподіваюся в кращу сторону.

П.: Дякую Вам за плідну роботу, за Ваше розуміння. І ще один момент: з приводу авторитарності. Якщо працівники Вашого підрозділу вийшли на такий високий рівень за показниками, значить вони вже самостійно досягають своїх планів. Як Ви вважаєте, чи буде логічно змінити стиль управлінської діяльності із «колегами»? Я не дарма роблю акцент на слові «колеги». Адже, це - Ваша команда, та ще й яка!

О.І.: Якщо це буде кроком до завоювання авторитету серед співробітників, то я спробую дещо підкоректувати.

П.: Сподіваюся, що компанія в вашій особі не втратить прекрасного спеціаліста. Успіхів Вам.

О.І.: Дякую. До побачення.

Бесіда психолога та керівника відділу кадрів

Психолог (П): Я провела роботу по вивченні причин плинності кадрів у вашій компанії і можу представити такі результати. Але, прохання моє буде таким – вся інформація, яку Ви тут почуєте ні в якому разі не повинна бути використана проти людей, що брали участь в психологічному дослідженні (зокрема у відношенні до старшого менеджера).

Клієнт (К): Так. Звичайно. Обіцяю.

П.: Детально вивчивши продуктивність роботи підрозділу, який очолює старший менеджер Петренко Олександр Іванович, можна говорити про наступне: що за період роботи (у III кварталі поточного року) новопризначеного менеджера підрозділ значно покращив показники діяльності. І одними з найперспективніших спеціалістів виявилися саме ті працівники, які звільнилися згодом за власним бажанням. Із матеріалів особових справ звільнених працівників ми отримали позитивну інформації, яка характеризує їх як кращих потенційних співробітників страхової компанії. Отже, об'єктивних причин та підстав щодо їхнього звільнення у керівництва не було. Так?

К.: Саме так.

П.: За результатами бесіди ми вияснили той факт, що до призначення на посаду старшого менеджера Олександра Івановича в колективі мали місце конфліктні ситуації, але вони конструктивно вирішувалися. Та приниження гідності співробітників, безапеляційної критики та погроз не було зі сторони Ігоря Васильовича (ексвиконуючого обов'язки старшого менеджера). Невдоволення та гнітюча атмосфера почали зростати за часів роботи саме Олександра Івановича. Ми припустили, що компанія втратила трьох хороших спеціалістів, зі слів опитуваних, саме через напружені стосунки із О.І.

К.: Виходить що так.

П.: Дослідження особистісних якостей та стилю керівництва О.І. дає нам таку картину. У своїй професійній діяльності О.І. дотримується авторитарного стилю управління: він прагне підпорядкувати весь колектив своїй волі, не виносить заперечень і не прислухається до думки інших. Нікому не дозволяє "сісти собі на шию", однак вимагає від підлеглих все, що вважає за потрібне, незважаючи на те, що його вимоги нерідко виходять за межі власне службових відносин і призводять до порушення трудового законодавства. Часто влада використовується лише для того, щоб досягти власних цілей і отримати за це визнання. Деякі описані моменти підсилюються, як я і передбачала, акцентуаціями характеру.

К.: Мені здається, що краще, щоб такі працівники як Олександр Іванович не потрапляли в трудовий колектив.

П.: Ваші слова «... щоб вони не потрапляли в трудовий колектив» я вважаю абсолютно неправильними. Акцентуація - це не психічна патологія, це всього лише сильна виразність окремих рис (зрозуміло, якщо вона не досягає форм клінічної психопатії). Якщо хочете, це

обдарованість «вище середнього» в певних областях людської діяльності з одночасною неспроможністю в інших. А яка людина може принести велику користь організації-сіра посередність чи неординарна особистість зі своїми примхами - питання складне. Тому виявлення акцентуованих особистостей необхідно не для видалення таких з колективу, а для ефективної професійної орієнтації, для закріплення за ними певного кола обов'язків, з якими вони здатні справлятися краще за інших в силу своєї психологічної схильності.

Звичайно, акцентуовані особистості в колективі можуть створювати багато проблем. Хоча б тому, що будь-яка обдарованість вище середнього, на жаль, вже буває протилежною більшості оточуючих. Але від присутності акцентуованих співробітників будь-яка організація зазвичай тільки виграє. Зрозуміло, якщо вони працюють «на своєму місці».

Так, гіпертіми і істероїди (демонстративні особистості) - це прекрасні демонстратори й оповідачі. Вони, наприклад, блискуче можуть провести корпоративну презентацію. Для гіпертимів характерна підвищена ділова активність, істероїди ж прекрасно підлаштовуються до будь-якої ситуації, до будь-якого ділового партнера. Педантичні особистості відрізняються старанним і сумлінним виконанням доручених обов'язків. Керівники зазвичай високо цінують такого працівника, знають, що на нього можна покластися беззастережно: йому завжди довіряють роботу, при виконанні якої потрібна велика точність, ретельність і акуратність. Педантично особистість добре проявить себе в області діловодства: порядок у ділових документах буде бездоганним. Але зате він нещадно бореться з усіма незвичайними та оригінальними підходами, інноваціями та організаційними нововведеннями, які довго не можуть «прописатися» в його педантичному мозку.

Особистості застрягаючого типу також можуть бути дуже корисними працівниками: вони відрізняються здатністю до надзвичайної і тривалої вольової напруги, наполегливі і зосереджені на своїй діяльності. Така людина на робочому місці буде працювати з властивим їй завзятістю, систематичністю, акуратністю, не відволікаючись ніякими сторонніми міркуваннями та інтересами. Однак вона має надзвичайно розвинену специфічну фантазію: любить створювати в своїй уяві картину тотальних змов, підозрювати всіх і вся в злочинах проти неї чи фірми. Шкоди це може принести чимало. Нарешті, якщо вам потрібен працівник, здатний пробити лобом стіну, то людина збудливого складу підійде якнайкраще. Це справжній боєць, не боїться ні бога, ні чорта. Для нього не існує авторитетів, він не вагаючись вступить у боротьбу проти більш сильного противника. В результаті такі особистості по самому дріб'язковому приводу можуть вступити в конфлікт з начальством і зі співробітниками, грублять, агресивно кидають геть роботу, подають заяви про звільнення, часто не віддаючи собі звіту в можливих наслідках. Причини невдоволення можуть виявитися самими різними.

К.: Все, що Ви розповіли, як мені видається, характеризує нашого Олександра Івановича. Чи можливо я помиляюсь?

П.: Ні. Ви не помиляєтесь. Тому Вам приймати рішення стосовно характеру проведення роботи зі старшим менеджером. У мене з ним відбулася розмова, в ході якої О.І. децю прояснив для себе, для подальшої роботи в колективі. Тому, якщо будуть питання, можете звертатися, спробуємо надати адекватну допомогу Вам та Вашим співробітникам.

К.: Дякую. Приймемо до уваги Ваші поради. До зустрічі.

V. ЕТАП САМОАНАЛІЗУ, ГРУПОВОЇ РЕФЛЕКСІЇ ТА САМОРОЗВИТКУ (приклад виконання студентом).

Підсумкова рефлексія позитивних моментів (що саме вдалося зробити, чого досягти, від чого отримати професійне задоволення)

Виконуючи професійно-орієнтоване завдання, я багато уваги приділив роботі із клієнтським запитом. Особливо для мене важливим було зрозуміти мету звернення та проблему, яка за цим запитом стоїть. Найпростіше вирішення проблеми - поради звільнити такого «діяча» зі штату страхової компанії. Але це не вихід. Тому, докопуючись до суті проблеми, наважилася стати адвокатом головному звинувачуваному із клієнтського запиту. І це спрацювало і дало результат. Мені вдалося розгледіти причини майбутньої проблеми, і теми зустрічей зі старшим менеджером. Хочеться вірити, що не все так погано у Олександра Івановича.

Цікаво, проблема, запропонована у клієнтському запиті, мені знайома із буденного життя. Тому пошук раціонального підходу до її вирішення був підкріплений ще й особистим бажанням.

Я думаю, що мені вдалося на належному рівні провести підсумкову консультативну бесіду із «важким співрозмовником» (Олександром Івановичем). Я зуміла знайти, на мою думку, такі слова, які не створили опору до них у досліджуваного, а потрапили в правильне місце. І зміни, дуже сподіваюся, розпочнуться.

Програма саморозвитку

Складові навчально-професійних умінь та професійно важливі якості, які потрібно було б розвинути	В чому полягали труднощі	План заходів для саморозвитку	Терміни	Критерії самоконтролю
Теоретично-професійне мислення	Для виконання професійно-орієнтованого завдання недостатньо загальних знань про особливості акцентуованих рис особистості. Сумнівалася, чи правильно визначила причину психологічної проблеми.	Систематично переглядати періодичні видання з психології та вивчати роботи, у яких описані закономірності та труднощі ведення консультаційних зустрічей з людьми, що мають акцентуовані риси особистості.	Протягом року (двічі на місяць)	<ul style="list-style-type: none"> - каталог психологічної літератури з питань психотерапії; психіатрії, психологічного консультування; - електронна бібліотека літератури з психології; - конспекти опрацьованих джерел.
Знаходити електронні ресурси першоджерел	Досить багато часу затратив, щоб знайти електронну версію методики	Скласти перелік фахівців, електронні адреси яких слід знайти	Лютий-березень 2012	<ul style="list-style-type: none"> - наявний список фахівців та їх електронні адреси; - розгляд всіх

*Навчально-методичний комплекс: напрям підготовки «Психологія»:
Навчальний посібник / За редакцією О.Л. Музики: У 10 томах*

Складові навчально-професійних умінь та професійно важливі якості, які потрібно було б розвинути	В чому полягали труднощі	План заходів для саморозвитку	Терміни	Критерії самоконтролю
	вивчення акцентуацій характеру. І то не факт, що вона є остаточною.			можливих варіантів зі списку по максимуму.
Зібраність	Виконання професійно-орієнтованого завдання суто в нічний час, а це час для повноцінного відпочинку.	Планування робочого дня та ведення хронометражу подій.	Регулярно	<ul style="list-style-type: none"> - вміння реалістично оцінювати власні можливості раціонально та планувати свої дії та свій робочий день; - дотримуватися розроблених планів.